

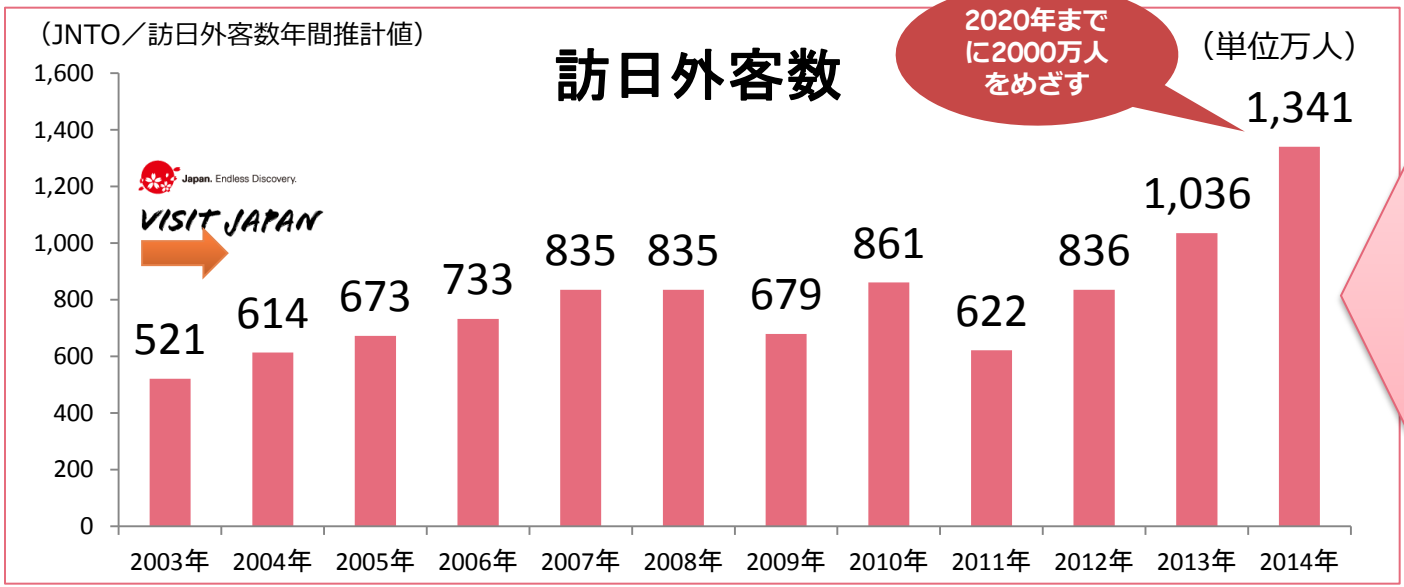


# 高知県おもてなしアクションプランの改定 【国際観光受入態勢の強化】に向けて

---

2015.1.28 高知県観光振興部

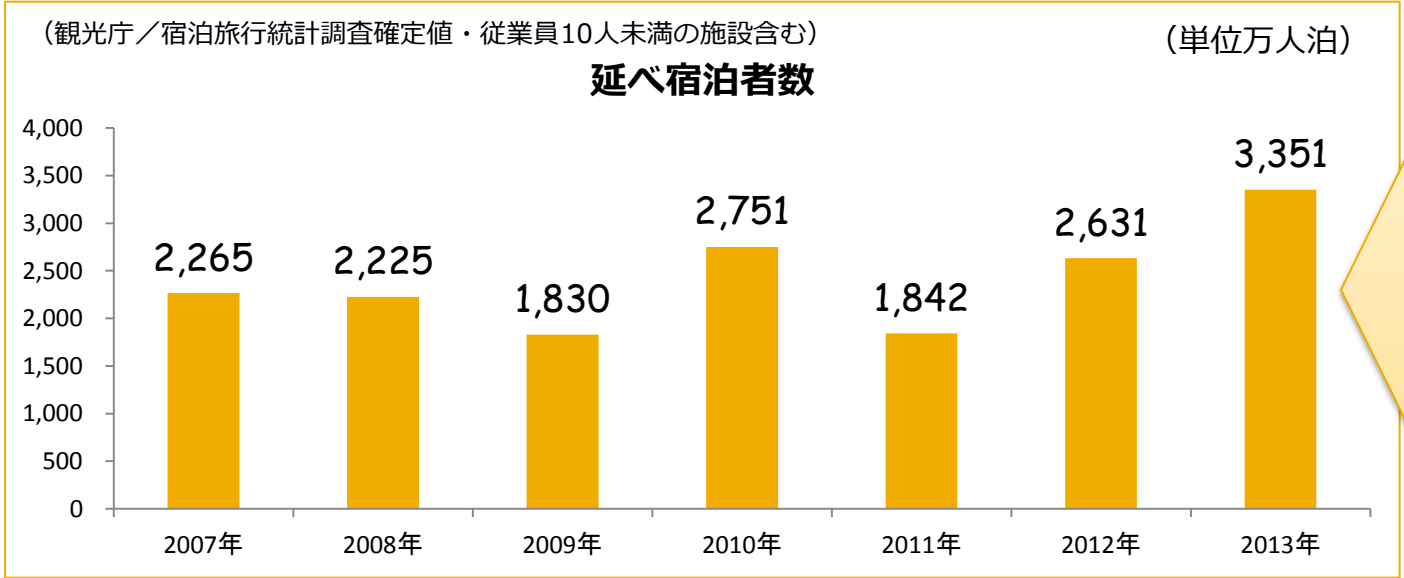
# 1.訪日外客数と外国人延べ宿泊者数の推移



2013年の時点で日本は世界で27位、アジアで8位 (UNWTO調査)

- 英国3100万人
- 香港2500万人超
- シンガポール、韓国にも負けている

**日本のツーリズム産業付加価値効果23.6兆円**  
(2013日本旅行業協会調査)

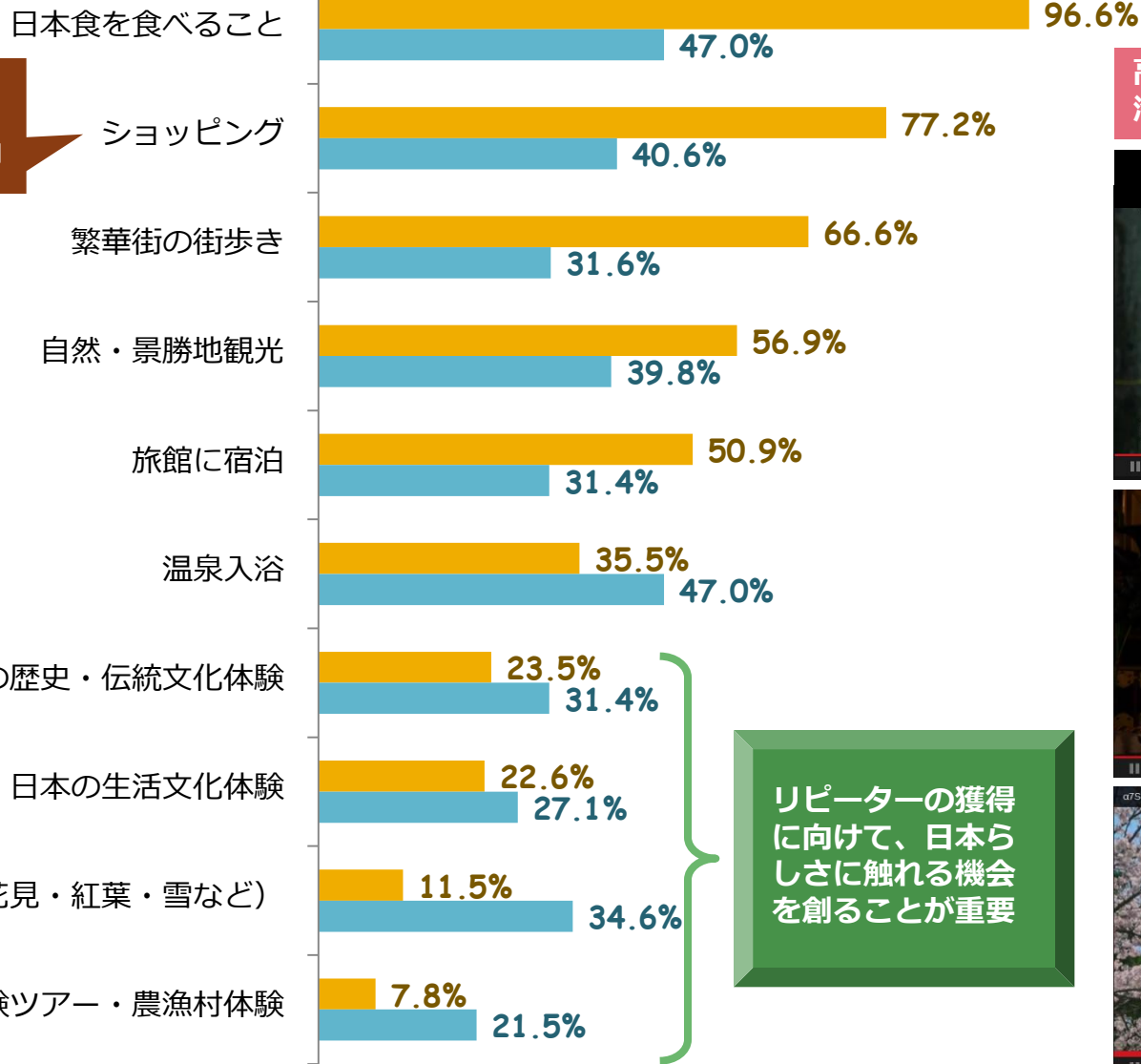


- |     |     |        |
|-----|-----|--------|
| 1位  | 東京都 | 983万人泊 |
| 2位  | 大阪府 | 431万人泊 |
| 3位  | 北海道 | 307万人泊 |
| 4位  | 京都府 | 263万人泊 |
| 5位  | 千葉県 | 205万人泊 |
| ・   |     |        |
| 32位 | 香川県 | 9.6万人泊 |
| ・   |     |        |
| 35位 | 愛媛県 | 6.7万人泊 |
| ・   |     |        |
| 44位 | 徳島県 | 3.2万人泊 |
| 45位 | 福井県 | 3.0万人泊 |
| 46位 | 高知県 | 2.5万人泊 |
| 47位 | 島根県 | 1.9万人泊 |

## 2.訪日外国人が体験した活動、次回体験したい活動

(観光庁／訪日外国人消費動向調査2013)

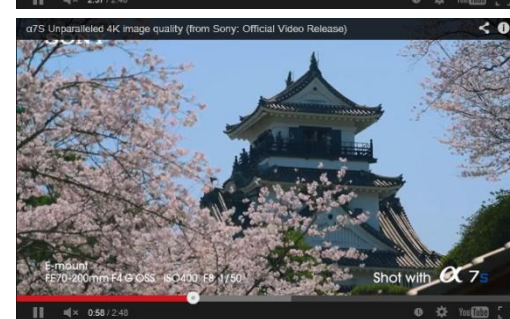
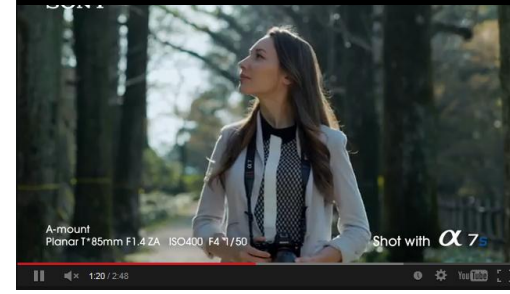
■ 今回実施したこと ■ 次回したいこと



平成25年の  
買物消費額  
約4600億円

高知県の認知度は圧倒的に低く  
海外向けプロモーションが必要

約29万回再生

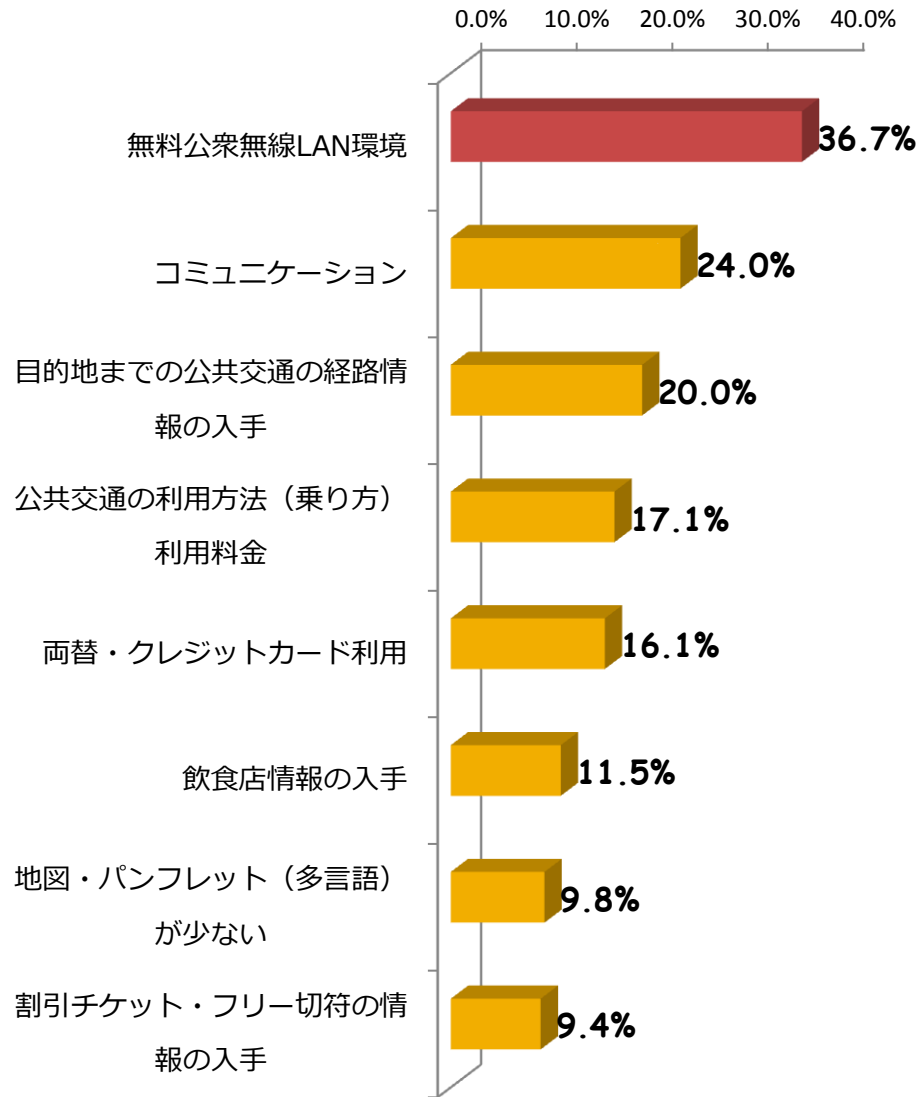


(YouTube/SONY 4K CAMERA a7s PV)

リピーターの獲得  
に向けて、日本ら  
しさに触れる機会  
を創ることが重要

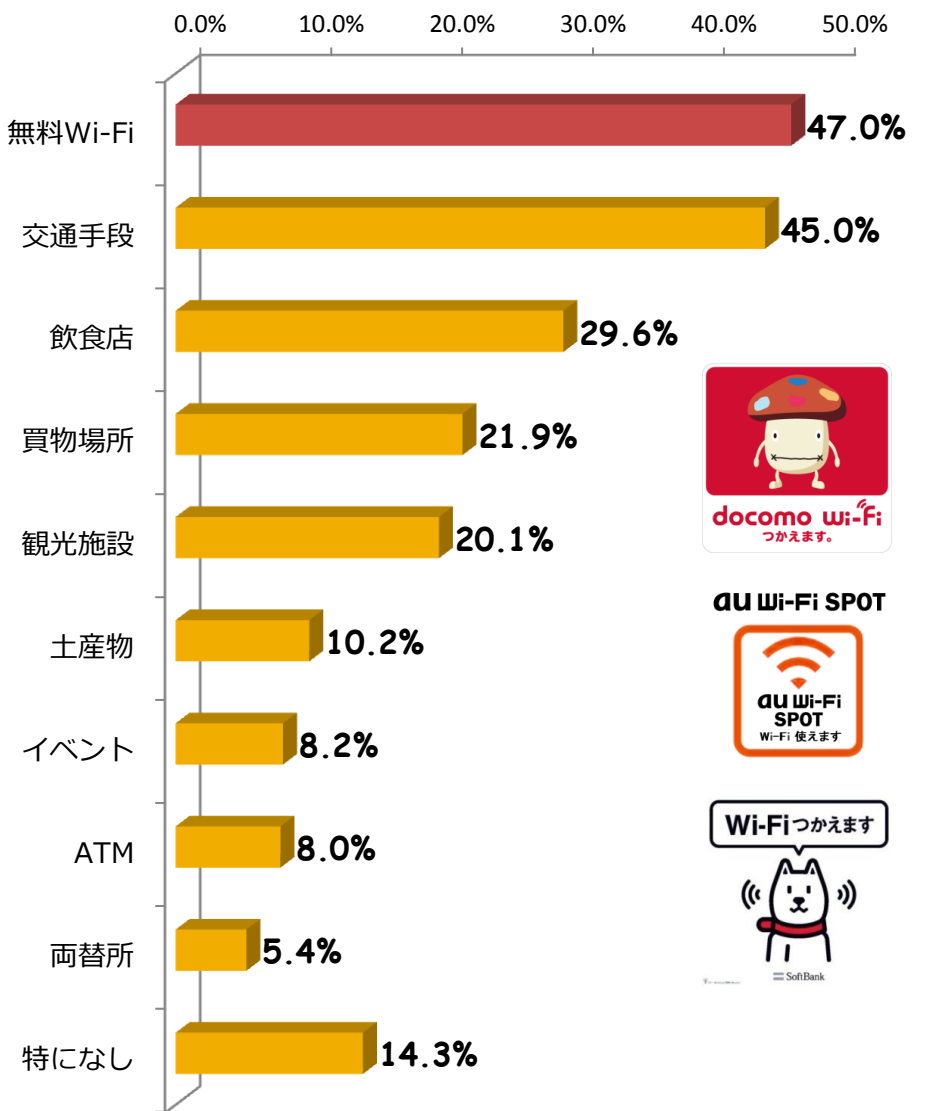
### 3.訪日外国人が困ったこと、日本滞在中にあると便利な情報

旅行中外国人が困ったこと



（観光庁／2011年11月調査）

日本滞在中にあると便利な情報



（観光庁／平成26年1-3月期訪日外国人の消費動向）



au Wi-Fi SPOT



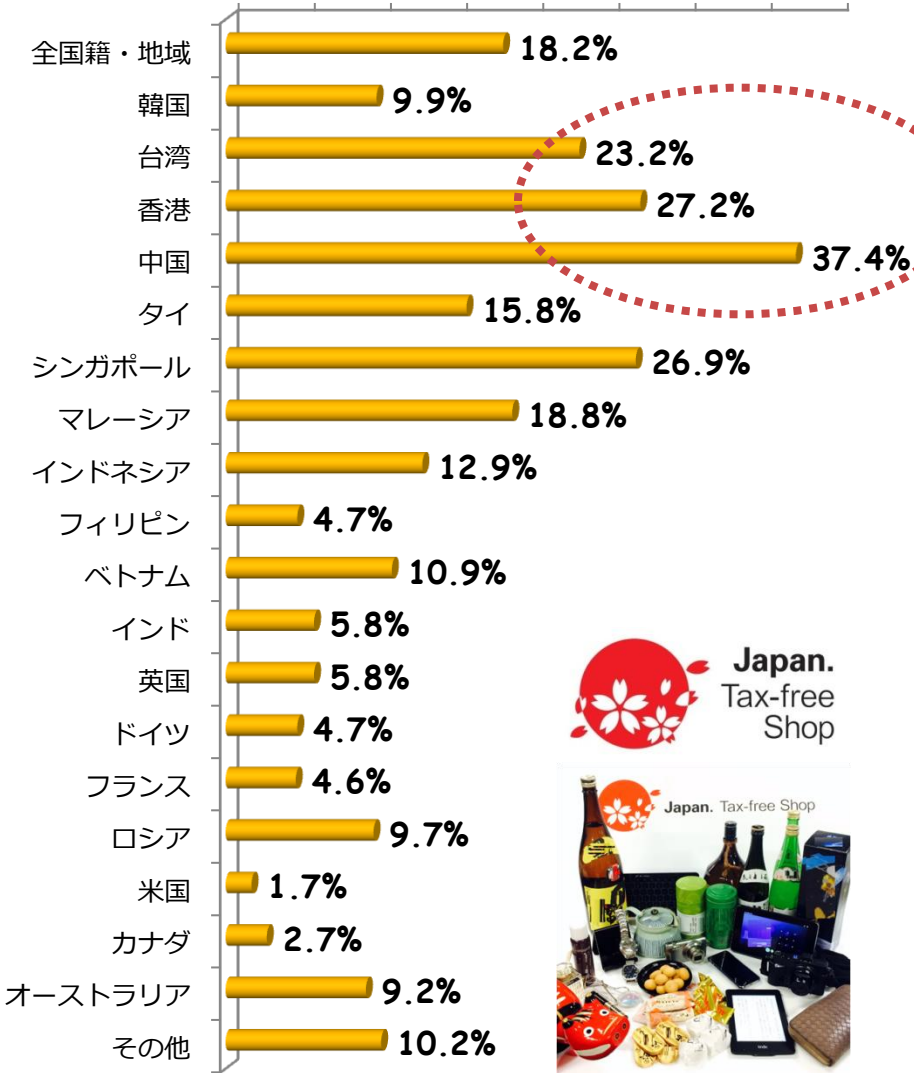
Wi-Fiつかえます



# 4.消費税免税制度の利用率、日本での旅行情報源

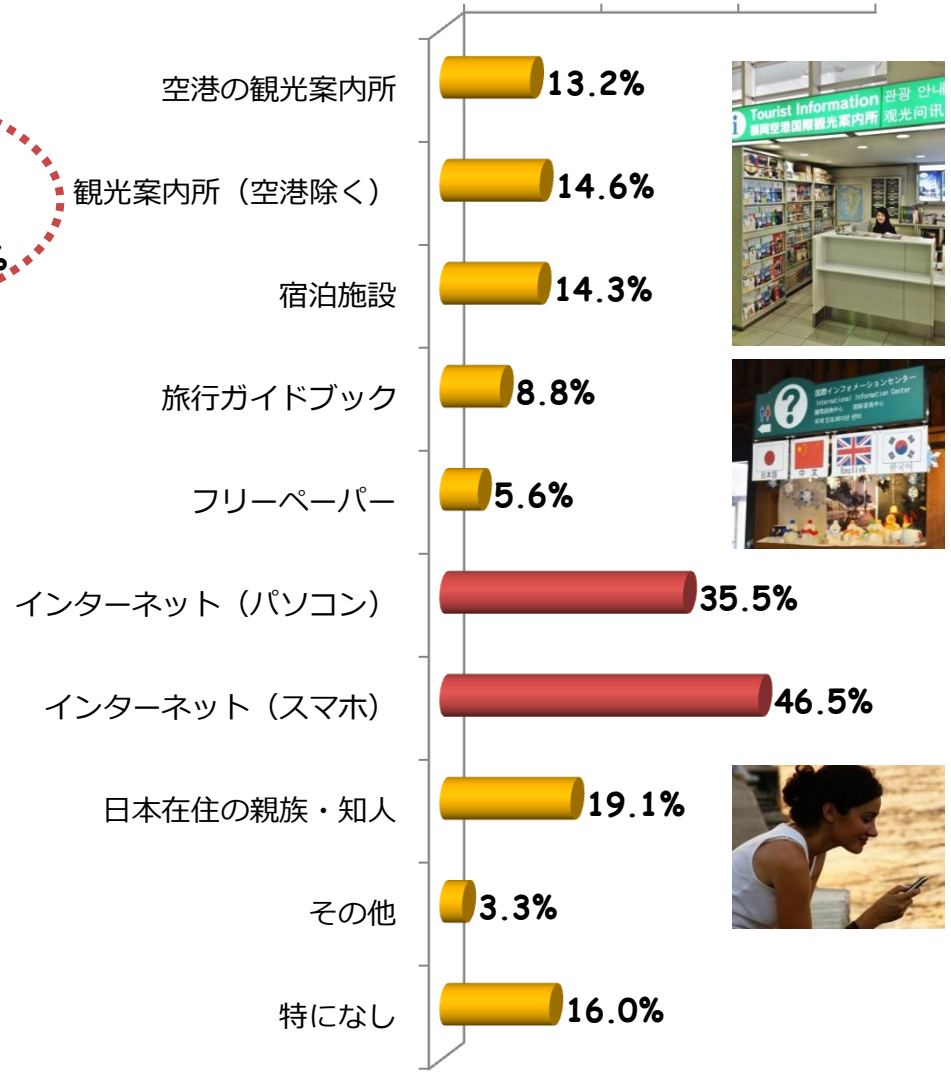
## 消費税免税制度の利用率

0.0% 5.0% 10.0% 15.0% 20.0% 25.0% 30.0% 35.0% 40.0%



## 日本滞在中に得た旅行情報源で役に立ったもの

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%



# 5.国際観光の推進 26年度の取組 及び 課題

目標／外国人のべ宿泊者数の増加

平成25年実績 2.1万人泊

平成27年目標 3.2万人泊

## 国別プロモーション戦略

### 26年度の取組

#### 【県の取組】

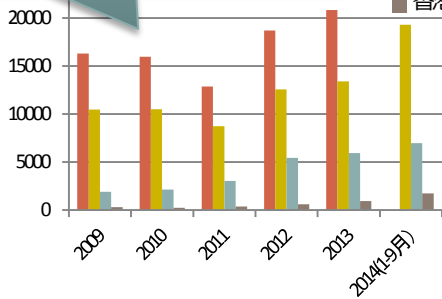
- 情報発信による認知度向上
  - ・台湾でのWebサイト広報等による情報発信
- セールス活動
  - ・航空会社や旅行会社、商談会等でのセールス
- 交流の仕組みづくり
  - ・よさこいを通じた台湾等との交流
  - ・室戸と他国のジオパークとの交流
- 他部局と連携したLCC・クルーズ船誘致
- 四国4県が連携したプロモーション
  - ・VJ事業による周遊ルート、旅行博等への出展
  - ・海外メディア等の招聘ツアー
- 【観光コンベンション協会】
- 旅行商品造成の働きかけと観光商品紹介
- 民間と連携した商談会の開催
- インセンティブ制度の実施
- 周遊ルートづくり

台湾・香港  
大幅増

外国人延べ宿泊者数  
2014年1～9月 44%増

全体：13400人泊→19310人泊  
台湾 3820人泊→6990人泊  
香港 600人泊→1740人泊

■ 年間  
■ 1月～9月  
■ 台湾  
■ 香港



### 課題

#### 1.多言語による海外への魅力的な観光資源の情報発信

- ・国や顧客層、旅行形態にマッチした情報発信コンテンツが圧倒的に不足。
- ・他県と差別化できる本県の自然・食・体験型観光の魅力が海外に十分発信されているとは言い難い。

#### 2.継続したセールス活動

- ・県・CV職員が現地に向くセールス活動のみでは頻度に限界がある。

#### オリンピック・パラリンピックに向け、外国人観光客を誘客するために

増加するFIT観光客へWebでの情報提供が必要

国別	旅行形態 団体：個人	主な 情報収集源
台湾	5:5	Web/旅行誌
香港	3:7	Web/旅行誌
韓国	3:7	Web
中国	7:3	Web
シンガポール	2:8	Web
タイ	4:6	Web
マレーシア	5:5	Web
米国	1:9	Web
豪州	1:9	Web

## 高知家流おもてなしプロジェクト

### 26年度の取組

#### つくる

- 外国人観光客のニーズにあった商品の発と造り込み
  - ・外国人受入れ可能施設調査と基本モデルルートの作成
  - ・外国人留学生による地域住民との交流をメインとする体験型観光メニューの調査・発掘
  - ・外国人によるグリーンツーリズムモニターツアー

#### 売い込む

- ニーズのあるターゲット国とパートナーとなる海外旅行会社の開拓
  - ・観光庁やJNTO海外事務所からの情報収集
  - ・商談会や旅行博等での市場のニーズ把握・分析
  - ・海外旅行会社や国内ランドオペレーターへのセールス活動
  - ・クルーズ船社や富士通外国人社員等によるモニターツアー
  - ・海外旅行会社を招聘してのモニターツアーの実施と実施後のアプローチ

- ・香港2社・台湾2社・シンガポール1社モニターツアー招聘を調整中(台湾1社実施済)
- ・来年4月のクルーズにオプションツアー9本提案

#### もてなす

- 農業体験等、受入れ施設の仕組みづくり
  - ・受入農家に関する情報収集と個別訪問
  - ・JA等と連携した受入れ農家等の開拓
- おもてなし添乗員の育成と確保
  - ・先進事例による座学研修とモニターツアー等での実地研修
  - ・おもてなし添乗員候補の情報収集と確保

おもてなし添乗員6名確保  
(CV除く)

民間と連携して推進するための  
官民協働ワーキングの設置

### 課題

#### つくる

- ①外国人目線での観光資源のブラッシュアップと発掘
- ②顧客のニーズにきめ細かく対応できる商品の造成

#### 売い込む

- ①高知家知名度向上のための効果的なプロモーション展開
- ②他社と差別化する商品を販売する旅行会社へのセールス活動の強化

#### もてなす

- ①農家等の安定した受入体制の仕組みづくり
- ②県内にノウハウを蓄積するための「おもてなし添乗員」の育成と確保

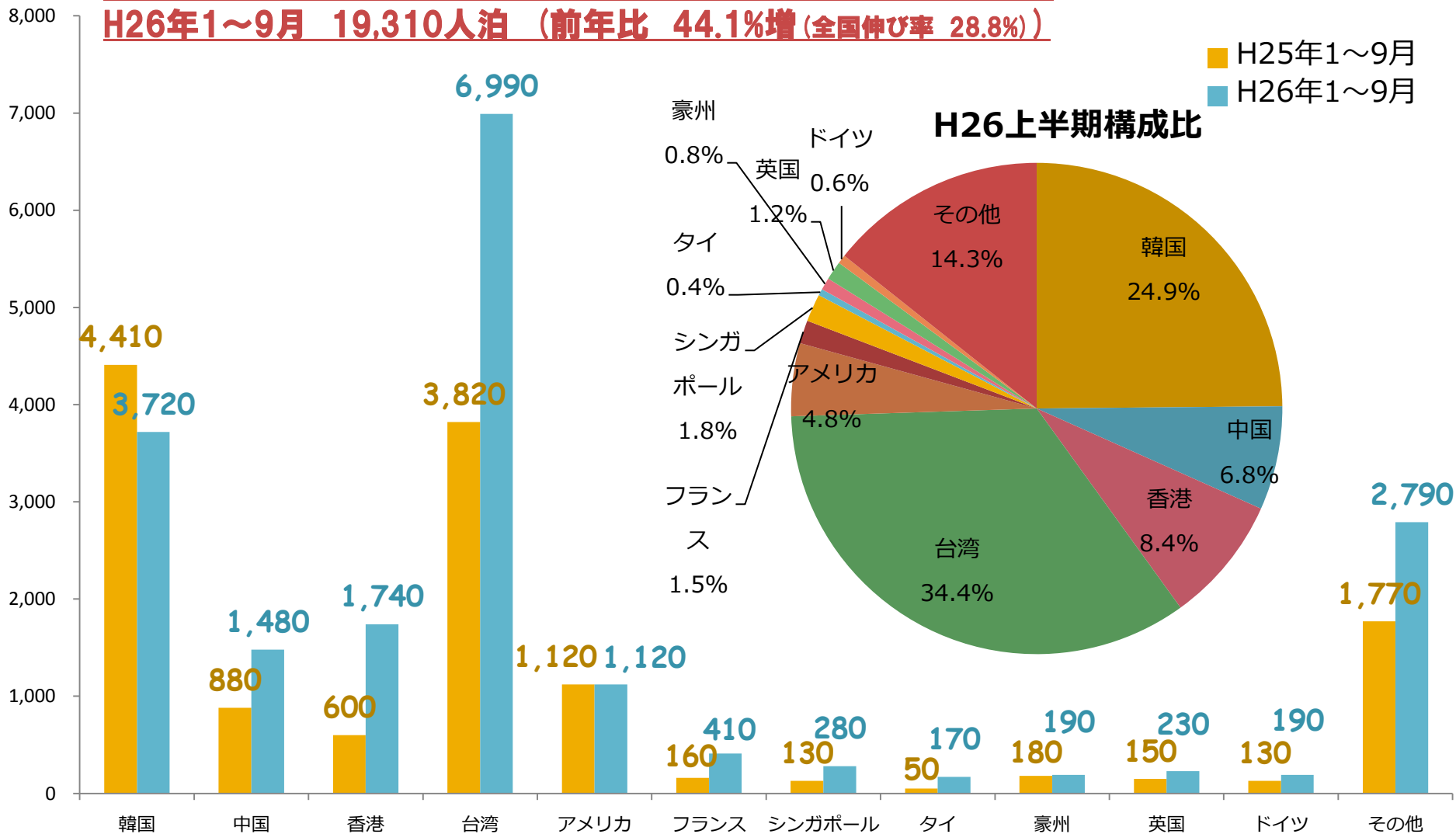
# 6.高知県の外国人延べ宿泊数の推移(平成25年1～9月、平成26年1～9月)

**H24年1～9月 12,560人泊**

**H25年1～9月 13,400人泊 (前年比 6.7%増 (全国伸び率 28.9%))**

**H26年1～9月 19,310人泊 (前年比 44.1%増 (全国伸び率 28.8%))**

(単位人泊)



(観光庁/宿泊旅行統計調査暫定値・従業員が10人以上の宿泊施設のみ)

# 7. 外国人のべ宿泊者数5万人泊への挑戦(案)

## 新 国際観光推進コーディネーター (2名配置)

つくる

売り込む

### 観光政策課 / CV協会国際課

#### 【高知家流おもてなしプロジェクト】

- 外国人目線での観光素材の発掘・受入れ地域の拡大
- 「エージェント向け観光素材集」の多言語化(英語)
- 高知家流おもてなしプロジェクトのモニターツアー実施
- 海外旅行会社のツアー造成をサポート(体験メニュー、観光施設等の提案)

#### 目標

- ・モニターツアー実施 5本
- ・受入可能施設を増倍(H26.12.15時点32施設)
- ・外国人留学生による観光メニュー調査・発掘(2地域)(農水省事業)

商品情報

### 地域観光課

#### 【観光資源等の磨き上げ】

- 広域観光組織等による観光資源の磨き上げの促進
- 広域観光コーディネーターによる観光事業者の経営戦略セミナー実施

#### 目標

- ・体験プログラム30件以上
- ・高知家ツアー30~50本

#### 【旅行商品の造成販売】

- 旅行商品造成販売支援事業による造成販売
- ・広域観光組織等による観光商品の造成・販売の促進
- 博覧会の開催による体験プログラム、ツアー造成
- 高知家プロモーションと連動した高知ならではのツアーの造成・販売(観光政策課)

商品情報

商品の提供

フィードバック

### 観光政策課 / CV協会誘致部及び国際課

#### 【国別戦略】

- 継続したセールス活動(国内外での商談会・旅行博等への参加、個別セールス、**新** 海外業務委託(台湾)=産業振興推進部と連携)
- 四ツ一創等と連携した周遊ルートづくり(東部周遊、サイクリング、ゴルフ他)
- 海外旅行会社やメディア招聘の受入れ
- インセンティブ制度の実施
- 外国クルーズ客船船社への誘致活動(港湾振興課と連携)
- ターゲット市場別に4種のコンテンツを作成し、情報発信(ウェブサイトやパンフレット、現地雑誌、動画などクロスメディアによる露出強化)

#### 【高知家流おもてなしプロジェクト】

- 他社と差別化する商品を販売する旅行会社へのセールス活動の強化

#### 目標

- ・商談会・旅行博の参加目標 15回以上
- ・高知家流おもてなしツアー催行 18本(7社×2本、シンガポール3本、ロシア1本)
- 1,080人泊(20人×3泊×18本)
- ・クルーズ船オプションツアー 150人(30人×5本)

受入体制の情報を商品作りへ反映

### おもてなし課 / CV協会受入部

#### 【受入環境整備】(高知県おもてなしアクションプランの改定【国際観光受入態勢の強化】し推進)

- 国際観光受入態勢整備事業費補助金を創設し、市町村や組合団体等の受入環境整備を支援
- 多言語の広域観光案内板を設置(年4基)
- 外国人観光案内所の拡大
- 外国人旅行者に対応するおもてなし研修の実施

#### 目標

- H28年度末整備目標(2年間)
- ◆観光施設・道の駅
- ・多言語観光案内板《14箇所》、Wi-Fi環境整備《62箇所》等

基盤整備の情報をWEBサイトにシェア

### 観光政策課 / CV協会国際課

#### 【国別戦略】

- ウェブサイト・パンフレットによる着地観光の情報提供(4言語)
- LCC誘致(交通基盤の整備・交通運輸政策課と連携)

#### 【高知家流おもてなしプロジェクト】

- おもてなし添乗員の育成と確保
- ツアー催行時の現地サポート(外国人観光客とのコミュニケーション支援)

#### 目標

- ・おもてなし添乗員を10名確保

セールス情報へ反映

もてなす



# 8.これまでの「外国人観光客の受入」に関する取り組み

## 「おもてなし五か条」

### <1条：おもてなしの気運の醸成>

- 「おもてなしトイレ」の認定（H24年度～）
  - ・ 認定件数：694件（H26.12.31現在）
- ◆ おもてなし研修の開催（高知県観光コンベンション協会主催）

### <2条：美しい地域環境づくり>

- 「おもてなしトイレ」の認定【再掲】
  - ・ トイレ多言語シールの配布

【トイレ多言語シール配布件数】1,203件（H21～24年度）

### <3条：きめ細やかな観光情報の提供>

- ◆ J N T O認定外国人観光客案内所の運営
  - 【県内外国人観光客案内所】
    - ・ 高知県「i」案内所（高知市とさてらす） ・ 四万十市観光案内所
- 国際観光受入研修会の開催（H22年度～H24年度）
- 多言語パンフレット（4言語指差し会話集）の活用
- 多客時、イベント時の臨時観光案内や臨時駐車場等の情報提供
  - ・ 大型クルーズ船、チャーター航空便

【大型クルーズ船、チャーター航空便就航実績】

- ・ H25年度：大型クルーズ船（13隻）、チャーター便（42便）
- ・ H26年度：大型クルーズ船（14隻）、チャーター便（4便）

### <4条：観光基盤の整備>

- 広域観光案内板等設置工事
  - ・ 多言語表示（主に英語）
    - 【H26年度設置状況】（おもてなし課）
      - ・ 歩き遍路向け道案内表示（県内90箇所）、広域観光案内板（安芸観光情報センター）等
- 市町村の観光案内板および誘導等標識の設置等への支援（観光案内板等整備事業費補助金）
  - ・ 多言語表示の観光案内板、パンフレット
    - 【H26年度設置状況】（おもてなし課）
      - ・ パンフレット多言語化：6件（室戸ジオパーク等）
      - ・ 観光案内板12件（天狗高原等）
- 無料公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備促進
  - 【Wi-Fi整備状況】（おもてなし課調べ）
    - ・ 主な観光施設・道の駅：約28%（H26.9月現在）
    - ・ 主な旅館・ホテル：約63%（H26.7月現在）
- 外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大
  - ・ 説明会開催（H26年7月）
    - 【消費税免税店登録状況】（観光庁）
      - ・ 4店舗（H26.4.1現在）→11店舗（H26.10.1現在）

### <5条：おもてなしの人材育成、技術の向上>

- 観光ガイド研修の実施
  - 【外国人向け観光ガイド】
    - ・ 高知SGG善意通訳クラブ（高知城ガイド、同行ガイド等）



# 9.外国人観光客の受け入れ基盤づくり

県内の基礎的インフラの整備

標識・サインの多言語化、ICTの利活用（多言語解説システムなど）



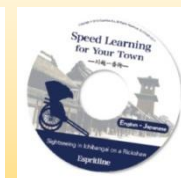
無料公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備



消費税免税店の拡大（商店街全体・観光地全体）



外国人客への接客向上、外国人案内所の認定増（基礎英会話の習得、商品やメニューの英語化）



情報発信プラットフォームの構築・活用（Wi-Fi接続先での情報発信、外国人ライターを活用）

